

82478-5600
10/797,323
JW Price 949.253.4920

日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日 2 0 0 3 年 3 月 1 0 日
Date of Application:

出 願 番 号 特 願 2 0 0 3 - 0 6 4 0 4 6
Application Number:
[ST. 10/C] : [J P 2 0 0 3 - 0 6 4 0 4 6]

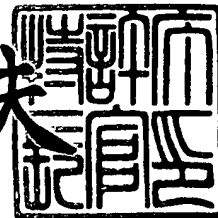
出 願 人 松 下 電 器 産 業 株 式 会 社
Applicant(s):

CERTIFIED COPY OF
PRIORITY DOCUMENT

2 0 0 4 年 3 月 2 3 日

特 許 庁 長 官
Commissioner,
Japan Patent Office

今 井 康 夫



【書類名】 特許願

【整理番号】 2023740003

【提出日】 平成15年 3月10日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 G06F 7/10

【発明者】

【住所又は居所】 大阪府門真市大字門真 1 0 0 6 番地 松下電器産業株式会社内

【氏名】 松村 広孝

【発明者】

【住所又は居所】 大阪府門真市大字門真 1 0 0 6 番地 松下電器産業株式会社内

【氏名】 市村 恵子

【発明者】

【住所又は居所】 大阪府門真市大字門真 1 0 0 6 番地 松下電器産業株式会社内

【氏名】 稲垣 雄一

【特許出願人】

【識別番号】 000005821

【氏名又は名称】 松下電器産業株式会社

【代理人】

【識別番号】 100090446

【弁理士】

【氏名又は名称】 中島 司朗

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 014823

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9003742

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 問合せ処理装置

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 閲覧用ページと問合せページとを含むウェブページ群をネットワーク経由で閲覧者端末に提供する問合せ処理装置であって、

前記閲覧者端末に提供された閲覧用ページの履歴を保持する保持手段と、

前記閲覧者端末において問合せページに記入され送信された問合せ内容を受信する受信手段と、

前記受信手段により問合せ内容を受信すれば、前記閲覧者端末に所定の閲覧用ページを提供しているか否かを、前記履歴に基づいて判定する判定手段と、

前記受信手段により受信された問合せ内容と前記判定手段の判定結果とを、前記問合せ内容に対する回答者に提供する提供手段と

を備えることを特徴とする問合せ処理装置。

【請求項 2】 前記問合せ処理装置は、さらに、

前記閲覧者端末に閲覧用ページを提供するたびに、所定の閲覧用ページであるか否か検査する検査手段を備え、

前記保持手段は、前記検査手段の検査結果を前記履歴として保持すること
を特徴とする請求項 1 に記載の問合せ処理装置。

【請求項 3】 閲覧用ページと問合せページとを含むウェブページ群をネットワーク経由で閲覧者端末に提供する電子カタログ提供装置における問合せ処理方法であって、

前記閲覧者端末に提供された閲覧用ページの履歴を保持する保持ステップと、

前記閲覧者端末において問合せページに記入され送信された問合せ内容を受信する受信ステップと、

前記受信ステップにより問合せ内容を受信すれば、前記閲覧者端末に所定の閲覧用ページを提供しているか否かを、前記履歴に基づいて判定する判定ステップと、

前記受信ステップにより受信された問合せ内容と前記判定ステップの判定結果とを、前記問合せ内容に対する回答者に提供する提供ステップと

を含むことを特徴とする問合せ処理方法。

【請求項4】 閲覧用ページと問合せページとを含むウェブページ群をネットワーク経由で閲覧者端末に提供するコンピュータにおける問合せ処理プログラムであって、

前記閲覧者端末に提供された閲覧用ページの履歴を保持する保持ステップと、
前記閲覧者端末において問合せページに記入され送信された問合せ内容を受信する受信ステップと、

前記受信ステップにより問合せ内容を受信すれば、前記閲覧者端末に所定の閲覧用ページを提供しているか否かを、前記履歴に基づいて判定する判定ステップと、

前記受信ステップにより受信された問合せ内容と前記判定ステップの判定結果とを、前記問合せ内容に対する回答者に提供する提供ステップと
を含むことを特徴とする問合せ処理プログラム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、電子カタログなどのウェブページ群を閲覧したユーザからの問合せに回答する回答者に、問合せ内容以外の付加情報を提供する技術に関する。

【0002】

【従来の技術】

近年、電子カタログが一般的に普及している。電子カタログは、商品についての各種情報が記載された一連のウェブページからなり、ネットワークを通じてユーザに商品に関する情報等を提供するものである。

また、一部の電子カタログには、ユーザからの問合せを受け付けるために、問合せページを用意し、商品情報が記載された商品ページとリンクさせているものもある。

【0003】

一般的な問合せページは、問合せ内容の記入欄や送信ボタンなどが用意されている。これにより、何かしらの問合せをしたいユーザは、商品ページ中の問合せ

ボタンをクリックして問合せページを呼び出し、所定の欄に問合せ内容等を記入し、問合せページ中の送信ボタンをクリックして問合せ内容を電子カタログの提供者に送信することができる。これを受けて提供者は、回答者として電子メールなどを用いて問合せ内容に対する回答をユーザに返信する（例えば、特許文献 1 参照。）。

【 0 0 0 4 】

【特許文献 1】

特開 2 0 0 2 - 7 8 8 7 号公報

【 0 0 0 5 】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、回答者にとって、問合せ内容の文面のみからユーザの商品知識の程度を推測することが困難な場合がある。このような場合、回答者は、万人向けの一般的な回答をせざるを得ないが、ユーザの希望している回答と合致していないのではないかという不安が残る。

【 0 0 0 6 】

そこで、本発明は、ユーザからの問合せに対して、回答者がユーザの商品知識の程度を推測することができる技術を提供することを目的とする。

【 0 0 0 7 】

【課題を解決するための手段】

上記課題を解決するために、本発明に係る問合せ処理装置は、閲覧用ページと問合せページとを含むウェブページ群をネットワーク経由で閲覧者端末に提供する問合せ処理装置であって、前記閲覧者端末に提供された閲覧用ページの履歴を保持する保持手段と、前記閲覧者端末において問合せページに記入され送信された問合せ内容を受信する受信手段と、前記受信手段により問合せ内容を受信すれば、前記閲覧者端末に所定の閲覧用ページを提供しているか否かを、前記履歴に基づいて判定する判定手段と、前記受信手段により受信された問合せ内容と前記判定手段の判定結果とを、前記問合せ内容に対する回答者に提供する提供手段とを備える。

【 0 0 0 8 】

【発明の実施の形態】

以下、本発明の実施の形態について図面を用いて詳細に説明する。

〔概要〕

本実施の形態は、ネットワークを通じて電子カタログをユーザに提供するサーバの構成及び動作を説明する。電子カタログは、複数の商品ページと問合せページとからなり、商品ページには商品についての情報が掲載され、問合せページにはユーザが問合せ事項などを記入して電子カタログの提供者に送信できるようにしくみになっている。

【0009】

本実施の形態において、サーバは、ユーザからの問合せ内容が送信されてくると、問合せ内容と共にそのユーザが所定の商品ページを要求しているか否かを判定してその判定結果を問合せ情報データベースに保持する。そして、回答者端末に問合せ内容と判定結果とを提供する。

回答者は、ユーザが所定の商品ページを要求していれば、その商品ページを閲覧しているものとみなし、ユーザの商品知識や購買意欲などを推測することができる。これにより、回答者は、ユーザの問合せ内容だけでなく、判定結果を参考にして回答することができる。

【0010】**〔構成〕**

図1は、ユーザ端末、サーバ及び回答者端末の構成を示す図である。

ユーザ端末10は、ネットワークを通じて取得した電子カタログの商品ページや問合せページを表示するものであり、操作受付部11、画面情報要求部12、画面情報受信部13、表示部14及び問合せ情報送信部15からなる。

【0011】

サーバ20は、ネットワークを通じてユーザ端末に電子カタログを提供するウェブサーバであり、要求受信部21、画面情報抽出部22、画面情報データベース23、画面情報送信部24、履歴データベース25、問合せ情報受信部26、要求履歴判定部27、問合せ情報データベース28及び問合せ情報提供部29からなる。

【 0 0 1 2 】

サーバ 2 0 は、具体的には、マイクロプロセッサ、ROM、RAM、ハードディスクユニット、ディスプレイユニット、キーボード、マウスなどから構成されるコンピュータシステムである。RAM又はハードディスクユニットには、コンピュータプログラムが記憶されている。マイクロプロセッサが、コンピュータプログラムに従って動作することにより、サーバ 2 0 は、その機能を達成する。

【 0 0 1 3 】

回答者端末 3 0 は、ユーザからの問合せに対して回答する回答者の端末である。

操作受付部 1 1 は、ユーザからの操作を受付ける。ユーザの操作とは、表示部 1 4 に表示されている商品ページに用意されているリンクボタンをクリックすることや、問合せページに用意されている問合せ記入欄に問合せ内容を記入することなどを含む。

【 0 0 1 4 】

画面情報要求部 1 2 は、ユーザが商品ページのリンクボタンをクリックすることにより次に表示したい商品ページや問合せページなどにジャンプするとき、次のページの URL (U n i f o r m R e s o u r c e L o c a t o r) をサーバ 2 0 の要求受信部 2 1 に送信する。

要求受信部 2 1 は、次のページの URL を受信して、URL を画面情報抽出部 2 2 と履歴データベース 2 5 とに入力する。

【 0 0 1 5 】

画面情報抽出部 2 2 は、URL をもとに画面情報データベース 2 3 に保持されている商品ページや問合せページを抽出して、画面情報送信部 2 4 に入力する。

画面情報データベース 2 3 は、電子カタログの商品ページや問合せページを保持しており、画面情報抽出部 2 2 の要求に応じて出力する。なお、各ページは、HTML (H y p e r T e x t M a r k u p L a n g u a g e) で記述されたファイルの形で保持されている。

【 0 0 1 6 】

画面情報送信部 2 4 は、画面情報抽出部 2 2 から入力された次のページの H T

ML ファイルをユーザ端末 1 0 の画面情報受信部 1 3 に送信する。

なお、履歴データベース 2 5 は、要求受信部 2 1 から入力された URL をユーザ毎に分類して保持する。つまり、ユーザが電子カタログ内で要求した商品ページの履歴が残される。

【 0 0 1 7 】

画面情報受信部 1 3 は、サーバ 2 0 の画面情報送信部 2 4 から次のページの HTML ファイルを受信して表示部 1 4 に入力する。

表示部 1 4 は、画面情報受信部 1 3 から入力された HTML ファイルをブラウザにより解釈してモニタに表示する。

以上が、ユーザ端末にて現在表示している商品ページからジャンプして次の商品ページを表示するまで必要な構成である。

【 0 0 1 8 】

なお、商品ページからジャンプする先は常に商品ページとは限らず、問合せページにジャンプすることもある。これは、ユーザが商品ページに記載されていない事項などを問合せするとき、商品ページに用意された問合せページへのリンクボタンをクリックすることで実現される。問合せページには、問合せ記入欄と送信ボタンとが用意されており、ユーザが問合せ内容などの必要事項を問合せ記入欄に記入した後に、送信ボタンをクリックすることで、その記入された問合せ内容がサーバ 2 0 に送信される。

【 0 0 1 9 】

これらの操作は、操作受付部 1 1 が受付けて、問合せ内容を問合せ情報送信部 1 5 に入力する。

問合せ情報送信部 1 5 は、操作受付部 1 1 から入力された問合せ内容をサーバ 2 0 の問合せ情報受信部 2 6 に送信する。

問合せ情報受信部 2 6 は、問合せ情報送信部 1 5 からの問合せ内容を受信して、問合せ内容を受信したことを要求履歴判定部 2 7 に通知すると共に、問合せ内容を問合せ情報データベース 2 8 に入力する。

【 0 0 2 0 】

要求履歴判定部 2 7 は、問合せ情報受信部 2 6 からの通知を受けて、ユーザが

これまでに要求した商品ページの履歴を履歴データベース 2 5 に問合せて、ユーザが所定の商品ページを要求しているか否かを判定する。ここで、所定のページとは、電子カタログの構築者が予め定めた商品ページである。さらに、要求履歴判定部 2 7 は、その判断結果を問合せ情報データベース 2 8 に入力する。

【0 0 2 1】

問合せ情報データベース 2 8 は、問合せ情報受信部 2 6 からの問合せ内容と、要求履歴判定部 2 7 からの判定結果とを保持する。

問合せ情報提供部 2 9 は、問合せ情報データベース 2 8 に保持されている問合せ内容と判定結果とを回答者端末 3 0 に提供する。なお、問合せ内容の提供の方法は、回答者端末 3 0 からアクセスされたときにウェブページにより提供するパターンや、回答者端末 3 0 に電子メールにより提供するパターンなどが考えられる。

【0 0 2 2】

以上が、ユーザからの問合せ内容を回答者に提供するために必要な構成である。これによると、サーバ 2 0 は、ユーザが所定の商品ページを要求したか否かの判定結果と問合せ内容とを回答者に提供することができる。

なお、どの商品ページを所定の商品ページとして設定するかは、例えば、（１）任意の商品ページを設定、（２）階層構造をとる電子カタログの特定の階層に属する商品ページを設定、（３）ツリー構造をとる電子カタログの末端の商品ページを設定、（４）商品ページ毎に掲載している商品情報に応じて詳細度を割り振り、特定の詳細度の商品ページを設定するなどの方法が考えられる。

【0 0 2 3】

なお、ユーザが回答を得るには、回答者が回答内容をサーバ 2 0 の回答結果ページに蓄積しておき、ユーザがユーザ端末 1 0 から回答結果ページにアクセスすることで回答内容を取得するパターンや、電子メールにより回答者端末 3 0 からユーザ端末 1 0 に送信してもらうことで回答内容を取得するパターンなどが考えられる。

〔動作〕

図 2 は、ユーザ端末及びサーバの動作を示す図である。

【 0 0 2 4 】

ユーザ端末が、ユーザからの送信操作を受付ける（S 1）。

ここで、送信操作として、次のいずれかの操作を想定する。（1）ユーザが現在表示している商品ページに用意されたリンクボタンをクリックすること又は、（2）ユーザが現在表示している問合せページに問合せ内容を記入してから送信ボタンをクリックする。

【 0 0 2 5 】

ユーザ端末が、次に表示するページを特定する URL をサーバに送信する（S 2）。

サーバが、URL を受信し（S 3）、その URL をユーザの要求履歴として履歴データベースに追加する（S 4）。

サーバは、次ページを特定するために送信された URL に、問合せ内容が添付されているか否か判断する（S 5）。

【 0 0 2 6 】

問合せ内容が添付されていれば（S 5：Y）、そのユーザがそれまでに要求した商品ページを履歴データベースに問い合わせ、所定の商品ページを要求しているか否か判定する（S 6）。

そして、サーバは、所定の商品ページを要求しているか否かの判定結果と問合せ内容とを回答者に提供する（S 7）。

【 0 0 2 7 】

問合せ内容が添付されていなければ（S 5：N）、URL を元に画面情報データベースからユーザが要求する次ページの画面情報を抽出する（S 8）。ここで画面情報とは、HTML ファイルを指す。

そして、サーバは、画面情報をユーザ端末に送信する（S 9）。

ユーザ端末は、画面情報を受信して（S 10）、ブラウザを用いて画面表示を行う（S 11）。

【 0 0 2 8 】

以下に、上記のサーバの具体的な適用例を示す。

図 3 は、電子カタログの構造を示す図である。

これは、電子部品を製造、販売するメーカが提供する電子カタログを想定したものである。電子カタログは、大分類層から小分類層、シリーズ層、品番層と進むにつれて商品ページに掲載されている商品情報の詳細度が高くなり、品番層が最高の詳細度となる階層構造になっている。これによりユーザは所望の商品ページに素早くたどり着くことができる。

【0 0 2 9】

また、これらの商品ページは、URLにより各々が特定される。つまり、全ての商品ページは固別のURLを有する。

ここで、「アルミニウム電解コンデンサ」のURLは、

「www.xyz.co.jp/cgi.inquiry.cgi?J+level1+level2A」であるとし、

「V型Sシリーズ」のURLは、

「www.xyz.co.jp/cgi/inquiry.cgi?J+level1+level2A+series1A」であるとする。

【0 0 3 0】

例えば、アルミニウム電解コンデンサを閲覧しているユーザが、V型Sシリーズへのリンクボタンをクリックすると、V型SシリーズのURLがサーバに送信され、サーバの画面情報データベースから対応するHTMLファイルが返信される。このとき、サーバでは、履歴データベースにV型SシリーズのURLが追加的に保持される。

【0 0 3 1】

図4は、履歴データベースのデータ構造を示す図である。

履歴データベースは、ユーザが要求した商品ページの履歴をユーザ毎に保持している。これにより、ユーザAが「コンデンサ」「アルミニウム電解コンデンサ」「V型Sシリーズ」と順に商品ページを要求していることがわかる。

また、各商品ページには、問合せページへリンクする問合せボタンが用意されている。ユーザが何かしらの問合せをしたいときには、問合せボタンをクリックすることにより問合せページを呼び出し、問合せ内容を記入して送信する。このとき、サーバは、履歴データベースの要求履歴を用いて、所定の商品ページが過去にそのユーザにより要求されているか否かを判定し、判定結果と問合せ内容を

回答者端末に提供する。

【0032】

図5は、回答者端末における問合せ内容の表示例である。

回答者端末は、サーバにより提供された判定結果と問合せ内容とを表示する。

例えば、所定の商品ページが、図3における品番層の全ての商品ページであるという仕様であるとする。すると、判定結果の欄には「品番層の閲覧あり」又は、「品番層の閲覧なし」のいずれかが表示される。これにより、図4におけるユーザAからの問合せがあったとき、判定結果の欄には「品番層の閲覧なし」が表示され、ユーザBからの問合せがあったとき、判定結果の欄には「品番層の閲覧あり」が表示される。

【0033】

回答者は、この判定結果によりユーザの商品知識などを推測するための手掛りとして用いることができる。

「品番層の閲覧あり」のユーザに対しては、商品知識があると推測でき、回答者は初歩的な説明を省くことができる。

また、例えば、品番「E C E V 0 G A 1 0 1 S R」を実際に使用してトラブルを起したユーザから問合せがあったとき、そのユーザが品番「E C E V 0 G A 1 0 1 S R」の商品ページを閲覧しているか否かで回答者の初動を変えることができる。ユーザが「品番層の閲覧なし」であれば、まず商品ページを閲覧してもらいユーザの使用環境に適するものであるかどうか確認してもらう旨を回答すればよい。一方、ユーザが「品番層の閲覧あり」であれば、その商品ページに掲載していないような、より詳細な仕様などを提供するなどして対応すればよい。

【0034】

なお、本実施の形態では、ユーザが要求した商品ページの履歴を保持して、問合せ内容を受信したときに、所定の商品ページが要求されているか判定しているが、これに限らず、ユーザが商品ページを要求する毎にその商品ページが所定の商品ページであるか否か検査して、その検査結果を保持しておき、問合せ内容を受信したときに、検査結果を元に所定の商品ページが要求されているか判定してもよい。

【0035】

なお、本実施の形態では、ユーザが電子カタログの品番層を閲覧しているか判定しているが、これに限らず、所定の商品ページは、商品ページ毎に指定されていてよい。

【0036】**【発明の効果】**

本発明に係る問合せ処理装置は、閲覧用ページと問合せページとを含むウェブページ群をネットワーク経由で閲覧者端末に提供する問合せ処理装置であって、前記閲覧者端末に提供された閲覧用ページの履歴を保持する保持手段と、前記閲覧者端末において問合せページに記入され送信された問合せ内容を受信する受信手段と、前記受信手段により問合せ内容を受信すれば、前記閲覧者端末に所定の閲覧用ページを提供しているか否かを、前記履歴に基づいて判定する判定手段と、前記受信手段により受信された問合せ内容と前記判定手段の判定結果とを、前記問合せ内容に対する回答者に提供する提供手段とを備えることを特徴とする。

【0037】

上記構成によれば、問合せ処理装置は、問合せ内容だけでなく所定の閲覧用ページをユーザ端末に提供したか否かの判定結果も回答者に提供することができる。これにより、回答者は、判定結果からユーザが所定の閲覧用ページを閲覧しているか否か知ることができる。

したがって、回答者は、問合せ内容だけでなく判定結果を参考にして回答することができる。

【0038】

また、前記問合せ処理装置は、さらに、前記閲覧者端末に閲覧用ページを提供するたびに、所定の閲覧用ページであるか否か検査する検査手段を備え、前記保持手段は、前記検査手段の検査結果を前記履歴として保持することとしてもよい。

上記構成によれば、問合せ処理装置は、検査結果に基づいて判定することができる。

【0039】

本発明に係る問合せ処理方法は、閲覧用ページと問合せページとを含むウェブページ群をネットワーク経由で閲覧者端末に提供する問合せ処理装置において、前記閲覧者端末に提供された閲覧用ページの履歴を保持する保持ステップと、前記閲覧者端末において問合せページに記入され送信された問合せ内容を受信する受信ステップと、前記受信ステップにより問合せ内容を受信すれば、前記閲覧者端末に所定の閲覧用ページを提供しているか否かを、前記履歴に基づいて判定する判定ステップと、前記受信ステップにより受信された問合せ内容と前記判定ステップの判定結果とを、前記問合せ内容に対する回答者に提供する提供ステップとを含むことを特徴とする。

【0040】

本発明に係る問合せ処理プログラムは、商品ページと問合せページとを含むウェブページ群をネットワーク経由で閲覧者端末に提供するコンピュータにおいて、前記閲覧者端末に提供された閲覧用ページの履歴を保持する保持ステップと、前記閲覧者端末において問合せページに記入され送信された問合せ内容を受信する受信ステップと、前記受信ステップにより問合せ内容を受信すれば、前記閲覧者端末に所定の閲覧用ページを提供しているか否かを、前記履歴に基づいて判定する判定ステップと、前記受信ステップにより受信された問合せ内容と前記判定ステップの判定結果とを、前記問合せ内容に対する回答者に提供する提供ステップとを含むことを特徴とする。

【0041】

上記構成によれば、問合せ処理装置又はコンピュータは、問合せ内容だけでなく所定の閲覧用ページをユーザ端末に提供したか否かの判定結果も回答者に提供することができる。これにより、回答者は、判定結果からユーザが所定の閲覧用ページを閲覧しているか否か知ることができる。

したがって、回答者は、問合せ内容だけでなく判定結果を参考にして回答することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】

ユーザ端末、サーバ及び回答者端末の構成を示す図である。

【図 2】

ユーザ端末及びサーバの動作を示す図である。

【図 3】

電子カタログの構造を示す図である。

【図 4】

履歴データベースのデータ構造を示す図である。

【図 5】

回答者端末における問合せ内容の表示例である。

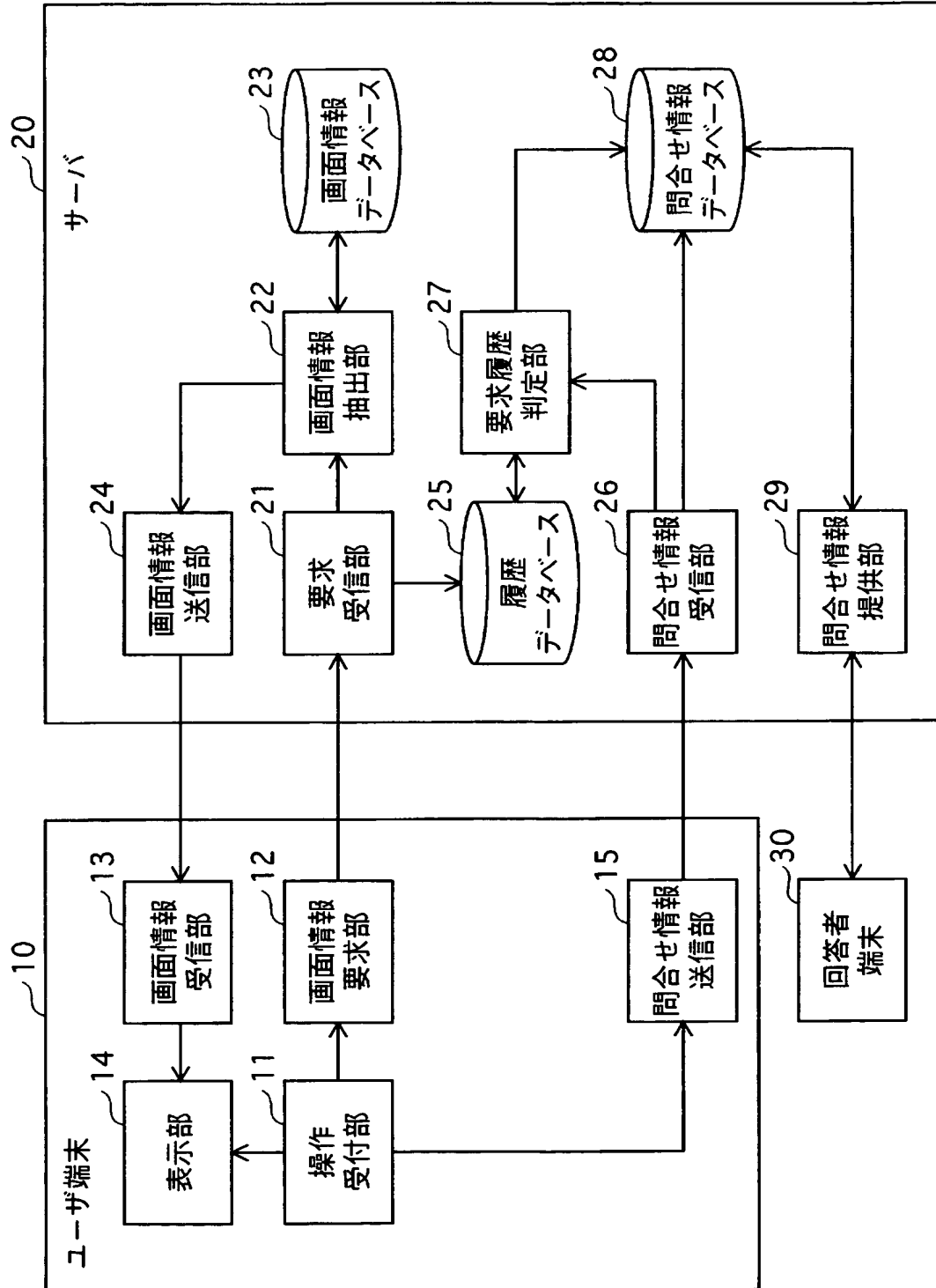
【符号の説明】

- 1 0 ユーザ端末
- 1 1 操作受付部
- 1 2 画面情報要求部
- 1 3 画面情報受信部
- 1 4 表示部
- 1 5 問合せ情報送信部
- 2 0 サーバ
- 2 1 要求受信部
- 2 2 画面情報抽出部
- 2 3 画面情報データベース
- 2 4 画面情報送信部
- 2 5 履歴データベース
- 2 6 問合せ情報受信部
- 2 7 要求履歴判定部
- 2 8 問合せ情報データベース
- 2 9 問合せ情報提供部
- 3 0 回答者端末

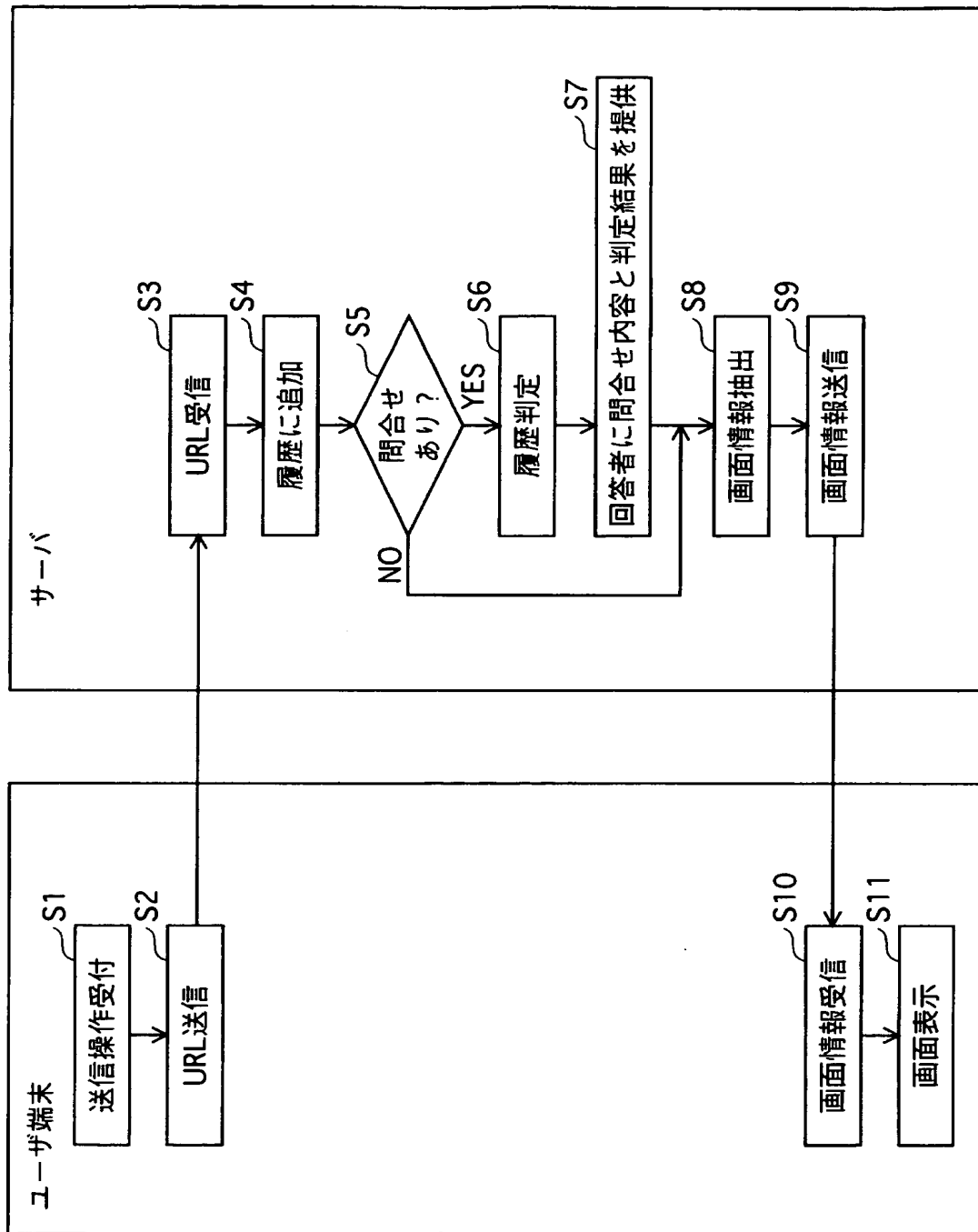
【書類名】

図面

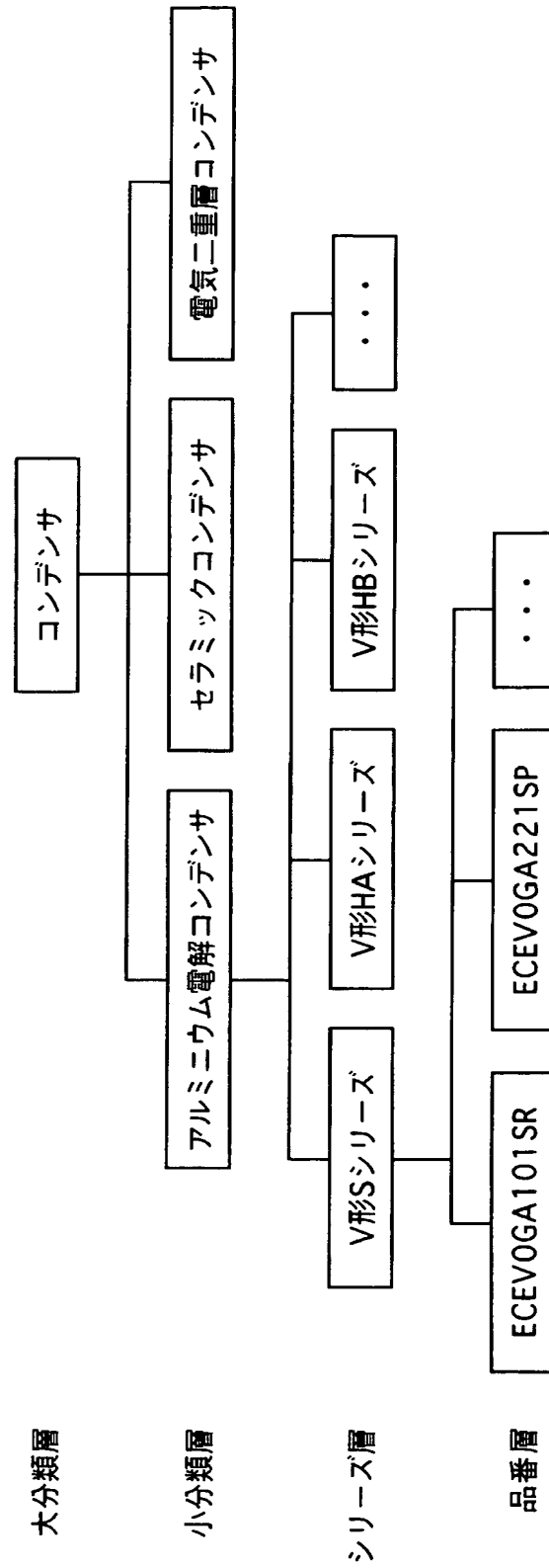
【図 1】



【図 2】



【図 3】



【図 4】

ユーザA	商品ページ	URL
1	コンデンサ	www.xyz.co.jp/cgi/inquiry.cgi?J+level1
2	アルミニウム電解コンデンサ	www.xyz.co.jp/cgi/inquiry.cgi?J+level1+level2A
3	V型Sシリーズ	www.xyz.co.jp/cgi/inquiry.cgi?J+level1+level2A+series1A

ユーザB	商品ページ	URL
1	コンデンサ	www.xyz.co.jp/cgi/inquiry.cgi?J+level1
2	アルミニウム電解コンデンサ	www.xyz.co.jp/cgi/inquiry.cgi?J+level1+level2A
3	V型Sシリーズ	www.xyz.co.jp/cgi/inquiry.cgi?J+level1+level2A+series1A
4	ECEVOGA101SR	www.xyz.co.jp/cgi/inquiry.cgi?J+level1+level2A+series1A+hinban1
5	V型HBシリーズ	www.xyz.co.jp/cgi/inquiry.cgi?J+level1+level2A+series1C

【図 5】

回答画面

判定結果	品番層の閲覧あり
お問合せ内容	

【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 ユーザからの問合せに対して、回答者にユーザの商品知識の程度を推測することができる情報を提供することを目的とする。

【解決手段】 閲覧用ページと問合せページとを含むウェブページ群をネットワーク経由でユーザ端末 1 0 に提供するサーバ 2 0 は、以下を備える。ユーザ端末 1 0 に提供された閲覧用ページの履歴を保持する履歴データベース 2 5 と、ユーザ端末 1 0 において問合せページに記入され送信された問合せ内容を受信する問合せ情報受信部 2 6 と、問合せ内容を受信すれば、ユーザ端末 1 0 に所定の閲覧用ページを提供しているか否かを、履歴データベース 2 5 に基づいて判定する要求履歴判定部 2 7 と、問合せ内容と判定結果とを、回答者に提供する問合せ情報提供部 2 9。

【選択図】 図 1

特願 2 0 0 3 - 0 6 4 0 4 6

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [0 0 0 0 0 5 8 2 1]

1. 変更年月日	1 9 9 0 年 8 月 2 8 日
[変更理由]	新規登録
住 所	大阪府門真市大字門真 1 0 0 6 番地
氏 名	松下電器産業株式会社

【書類名】 特許願

【整理番号】 JJC1030003

【提出日】 平成15年 3月12日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 H04M

【発明者】

【住所又は居所】 東京都千代田区内神田 3 - 1 9 - 8 櫻井ビル 4 F 株式会社スタッフアイ内

【氏名】 マクドナルド アンドリュウ

【特許出願人】

【識別番号】 000001889

【氏名又は名称】 三洋電機株式会社

【特許出願人】

【識別番号】 301023711

【氏名又は名称】 三洋テレコミュニケーションズ株式会社

【代理人】

【識別番号】 100090446

【弁理士】

【氏名又は名称】 中島 司朗

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 014823

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9004596

【プルーフの要否】 要